Dell SupportAssist para PC y tabletas
Guía de implementación

Notas, precauciones y avisos

NOTA: Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.

PRECAUCIÓN: Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

AVISO: Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Copyright © 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Este producto está protegido por leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de autor y la protección intelectual. Dell™ y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento, puede ser marcas comerciales de las compañías respectivas.

2015 - 06

Rev. A04

Tabla de contenido

1 Introducción 4

Derechos de los servicios de Dell 4

Recursos adicionales de Dell SupportAssist 5

2 Implementación de SupportAssist 7

Requisitos mínimos del dispositivo 7

Instalación del agente de SupportAssist 8

Creación de un archivo de respuesta 8

Implementación de SupportAssist utilizando el archivo de respuesta 10

Modificación de un archivo de respuesta existente 11

3 Supervisión de alertas mediante Dell TechDirect 13

Configuración de reglas de alerta 13

Visualización de alertas SupportAssist 13

Alertas de SupportAssist 14

Acciones de alerta de SupportAssist 15

4 Preguntas frecuentes 17

Los valores de configuración no se actualizan en los dispositivos implementados. ¿Qué se debe hacer? 17

¿Puedo modificar los valores de configuración si no he seleccionado la opción Actualizar automáticamente los valores de configuración en el tipo de configuración de archivo de respuesta? 17

¿Cómo puedo programar un análisis de hardware? 17

Se ha descargado e instalado SupportAssist, pero el agente SupportAssist no se instala automáticamente. ¿Cómo puedo descargar e instalar el agente SupportAssist? 17

1

Introducción

Dell SupportAssist automatiza la asistencia de Dell mediante la identificación proactiva de problemas de hardware y software en portátiles, equipos de escritorio y tabletas Dell. Cuando se detecta un problema, SupportAssist le notifica sobre el problema y crea automáticamente una solicitud de servicio con Dell (para ProSupport, Consumer Premium Support o ProSupport Plus). Los datos necesarios para solucionar el problema se recopilan automáticamente desde el dispositivo y se envían de forma segura a la asistencia técnica de Dell. Esta información permite a Dell proporcionarle una asistencia mejorada, personalizada y eficaz.

NOTA: Las capacidades de SupportAssist se basan en la asignación de servicios de Dell del dispositivo. Para obtener más información sobre las capacidades de SupportAssist, consulte Derechos de los servicios de Dell.

SupportAssist es compatible con los siguientes dispositivos Dell:

- Equipos portátiles y de escritorio:
  - Dell Inspiron
  - Dell XPS
  - Dell Alienware
  - Dell Latitude
  - Dell Vostro
  - Dell OptiPlex
  - Dell Precision
- Tabletas:
  - Dell Venue Pro 11

SupportAssist puede implementarse en uno o más dispositivos. Para supervisar un solo dispositivo, instale la aplicación de SupportAssist en ese dispositivo.

Si desea instalar SupportAssist en varios dispositivos, implemente la aplicación SupportAssist y el archivo de respuesta del agente de SupportAssist en cada dispositivo. Puede supervisar de manera remota las alertas desde estos dispositivos mediante Dell TechDirect.

Este documento proporciona la información necesaria para implementar SupportAssist.

Derechos de los servicios de Dell

SupportAssist detecta automáticamente y le notifica acerca de los problemas de sus dispositivos. Las ventajas de las capacidades de SupportAssist dependerán de los derechos del servicio de Dell. Para recibir todas las ventajas de SupportAssist, un dispositivo requiere derechos del servicio Dell Consumer Premium Support, ProSupport o ProSupport Plus activos.

La siguiente tabla ofrece un resumen de las funciones de SupportAssist disponibles con los derechos de servicio Basic, Consumer Premium Support, ProSupport y ProSupport Plus.

Capacidades de SupportAssist	Descripción	Derechos de los servicios de Dell			
		Básico	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Actualizaciones del sistema crítico: programadas automáticamente	El usuario programa los diagnósticos y el sistema instala las actualizaciones necesarias.	✓	✓	✓	✓
Envío de piezas automático mediante exploraciones del sistema de comprobación	Para una pieza en garantía, cuando se detecta un problema, se le indica al usuario que confirme su dirección de envío para enviarle una pieza de sustitución.	✓	✓	✓	✓
Detección de problemas, notificación y creación de caso automáticos	Se envía una alerta al usuario después de que Dell crea un caso. A continuación, nos ponemos en contacto con el usuario para una resolución.	✗	✓	✓	✓
Detección predictiva de un problema y creación de caso para la prevención de errores *	Se envía una alerta al usuario sobre un posible error de la pieza. Dell abre un caso y se ponen contacto con el usuario para enviarle una pieza de sustitución.	✗	✗	✗	✓

* La función de detección de problemas predictiva solo está disponible para las baterías y las unidades de disco duro.

Recursos adicionales de Dell SupportAssist

Además de esta guía, puede acceder a los siguientes recursos:

- La *Dell SupportAssist for PCs and Tablets User's Guide* (Guía del usuario de Dell SupportAssist para equipos y tabletas), proporciona información sobre cómo instalar y utilizar SupportAssist.
- El portal en línea *Comunidad Dell SupportAssist* en Dell.com/SupportAssistGroup, proporciona información sobre las funciones y capacidades de SupportAssist, blogs, preguntas frecuentes y otros documentos técnicos.
- El portal en línea TechDirect en TechDirect.com proporciona información sobre cómo registrar su empresa y administrar alertas de SupportAssist, así como el soporte técnico y las solicitudes de piezas de envío automático.

2

Implementación de SupportAssist

Para configurar varios dispositivos de equipo y administrar casos a través del Dell TechDirect, primero debe crear un archivo de respuesta (archivo de configuración) y, a continuación, implementar SupportAssist en cada uno de esos dispositivos con el archivo de respuesta.

Sobre esta tarea

La implementación de SupportAssist en varios dispositivos con el archivo de respuesta, le permite supervisar, procesar y administrar casos usando la cuenta TechDirect. Siga los pasos que se indican a continuación para realizar la implementación:

NOTA: Asegúrese de tener privilegios de administrador en el dispositivo.

NOTA: Las credenciales de inicio de sesión de la dirección de correo electrónico y la contraseña para SupportAssist (en el archivo de respuesta), Dell My Account y TechDirect deben coincidir.

Pasos

1. Descargue e instale la aplicación de tabletas y equipos para SupportAssist disponible en Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Descargue e instale la aplicación del agente de SupportAssist. Consulte Instalación del agente de SupportAssist.
3. Cree el archivo de respuesta. Consulte Creación de un archivo de respuesta.
4. Implemente SupportAssist en cada dispositivo con el archivo de respuesta. Consulte Implementación de SupportAssist con el archivo de respuesta.

Requisitos mínimos del dispositivo

La tabla siguiente muestra los requisitos mínimos del dispositivo para la implementación de SupportAssist para equipos y tabletas.

Detalles	Requisito
Sistema operativo	Equipos portátiles y de escritorio: • Microsoft Windows XP (32 bits SP3) • Microsoft Windows Vista (32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 7 (de 32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 8 (32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 8.1 (32 bits y 64 bits) • Microsoft Windows 10 (32 bits y 64 bits) Dispositivos de tableta: • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft .Net Framework 3.5.1 o posterior

Detalles	Requisito
Hardware	• Memoria (RAM): 2 GB • Espacio en disco duro: 512 MB
Network (Red)	Conectividad a Internet
Explorador web	Internet Explorer versión 8 o posterior.

Instalación del agente de SupportAssist

El agente de SupportAssist se instala automáticamente al instalar SupportAssist. Si el agente de SupportAssist no se instala de forma automática, puede realizar los siguientes pasos para instalar manualmente el agente de SupportAssist:

Requisitos previos

Descargue el archivo del instalador del agente de SupportAssist. (SupportAssistAgent.exe)

Pasos

1. Presione la tecla con el <logotipo de Windows> y escriba `cmd` en la barra de búsqueda.

   El menú de inicio muestra resultados coincidentes.
2. Haga clic con el botón derecho del mouse en el menú del símbolo del sistema y, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.

   Aparece la ventana del **Símbolo del sistema**.
3. Navegue hasta la carpeta en la que ha guardado el archivo del instalador del agente de SupportAssist.
4. Escriba `SupportAssistAgent.exe –s –v/qn` y presione <Intro>.

El agente de SupportAssist se instala en segundo plano.

Creación de un archivo de respuesta

Requisitos previos

- Asegúrese de que SupportAssist y el agente de SupportAssist se encuentran instalados en el administrador de dispositivos.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo con derechos de administrador de Microsoft Windows.
- Asegúrese de que el dispositivo dispone de conectividad a Internet.
- Asegúrese de tener una ubicación de red común a la que se puede acceder mediante todos los dispositivos.

Sobre esta tarea

Antes de implementar SupportAssist en varios dispositivos, cree el archivo de respuesta (archivo de configuración). El archivo de respuesta es un archivo de configuración con información clave que se implementa en cada dispositivo para proporcionar credenciales de contacto común para las alertas de enrutamiento en TechDirect. Cada dispositivo que desee supervisar a través de SupportAssist debe tener la aplicación SupportAssist y el archivo de respuesta instalado. Las alertas de ese dispositivo entonces se enrutarán a TechDirect. Es posible agregar dispositivos adicionales en cualquier momento.

El asistente Administrador de configuración de SupportAssist le guiará a través del proceso de creación de archivos de respuesta SupportAssistConfig.xml y SupportAssistAgentConfig.xml.

Pasos

1. Presione la tecla con el <logotipo de Windows> y escriba `cmd` en la barra de búsqueda.

El menú de inicio muestra resultados coincidentes.

2. Haga clic con el botón derecho del mouse en el menú del símbolo del sistema y, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.

   Aparece la ventana del **Símbolo del sistema**.

3. Realice uno de los pasos siguientes:
   - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 32 bits: escriba `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
   - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 64 bits: escriba `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
4. Escriba `SupportAssist.exe CORPIT` y presione <Intro>.

   Se muestra el **Asistente del administrador de configuración de Dell SupportAssist**.

5. Haga clic en **Siguiente**.

   Se abre la página **Contrato de licencia**.

6. Lea el contrato de licencia y, a continuación, seleccione **Permito que mi sistema reciba estas actualizaciones y alertas**. Lea los detalles de uso compartido de la información del sistema Dell y, a continuación, seleccione **Permito que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema como se describe arriba** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

   Se muestra la página **Tipo de instalación de archivo de respuesta**.

7. Si desea que SupportAssist actualice automáticamente la configuración en todos los dispositivos cuando modifique el archivo de respuesta, seleccione **Actualización automática de los valores de configuración**.
8. Seleccione la frecuencia preferida para actualizar el archivo de respuesta.

   Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente**, **Trimestralmente**. De manera predeterminada, se selecciona **Semanalmente**.

9. Seleccione **Crear nuevo archivo de respuesta** y haga clic en **Examinar** y seleccione una ubicación de red común para guardar el archivo de respuesta. Haga clic en **Siguiente**.

   Se muestra la página **Enlace TechDirect y SupportAssist**.

   NOTA: Dell TechDirect es un portal en línea que le ayuda a administrar la asistencia técnica y las alertas del reemplazo de piezas generadas por SupportAssist.

   NOTA: Las credenciales de inicio de sesión de la dirección de correo electrónico y la contraseña para SupportAssist (en el archivo de respuesta), Dell My Account y TechDirect deben coincidir.

10. Seleccione la opción **Inicie sesión y utilice Dell My Account existente vinculada a una cuenta TechDirect** y haga clic en **Siguiente**.

    La **página Inicio de sesión de la cuenta de Dell** se muestra en una nueva ventana.

11. Escriba las credenciales de inicio de sesión de Dell My Account y haga clic en **Iniciar sesión.**

    Se abrirá la página **Información de contacto**.

12. Escriba los detalles de contacto de su empresa para la recepción de notificaciones y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Información de envío**.

13. Escriba las direcciones a las que desea que se envíen las piezas y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Valores de configuración**.

14. Para detectar problemas, seleccione la frecuencia preferida del análisis del hardware. Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente** y **Trimestralmente**.
15. Seleccione un programa para ejecutar el análisis del hardware y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Valores de configuración (Continuación)**.

16. En la sección **Configuración de proxy**, seleccione una de las opciones siguientes:
    - **Conectarse a la configuración predeterminada**: para conectarse a Internet mediante la configuración predeterminada del sistema.
    - **Conectarse directamente**: para conectarse a Internet directamente, aunque es posible que normalmente se conecte a Internet a través de un servidor proxy.
    - **Configurar manualmente**: para configurar los detalles de proxy en el agente Dell SupportAssist.

    Si ha seleccionado la opción **Configuración manualmente**, escriba la dirección del Protocolo de Internet (IP) del servidor proxy, el puerto, el nombre de usuario y la contraseña en los campos apropiados.
17. Haga clic en **Siguiente**.

    Aparecerá la página **Resumen**.
18. Haga clic en **Finalizar**.

    Los dos archivos de respuesta **SupportAssistConfig.xml** y **SupportAssistAgentConfig.xml** se guardan en la ubicación de red común.

Siguientes pasos

NOTA: No utilice la misma cuenta de Mi cuenta de Dell para crear un archivo de respuesta en un solo sistema, ya que esta operación sobrescribe el archivo de respuesta existente. Sin embargo, puede modificar el archivo de respuesta existente. Para obtener más información, consulte Modificación de un archivo de respuesta.

Implementación de SupportAssist utilizando el archivo de respuesta

Implementación de un archivo de respuesta común entre varios dispositivos permite supervisar todos los dispositivos mediante SupportAssist.

Requisitos previos

- Asegúrese de que los dispositivos en los que desea implementar SupportAssist cumplan con los requisitos mínimos del dispositivo. Consulte Requisitos mínimos del dispositivo.
- Asegúrese de tener privilegios de administrador en el dispositivo para instalar SupportAssist.
- Descargue el paquete de instalación de SupportAssist. (**SupportAssist.zip**)
- Descargue el archivo del instalador del agente de SupportAssist. (**SupportAssistAgent.exe**)
- Asegúrese de haber creado los archivos de respuesta de SupportAssist (**SupportAssistAgentConfig.xml** y **SupportAssistConfig.xml**). Consulte Creación del archivo de respuesta.
- Asegúrese de tener archivos de respuesta (**SupportAssistAgentConfig.xml** y **SupportAssistConfig.xml**) en una ubicación de recurso compartido de red común al que se puede acceder mediante todos los dispositivos.
- Asegúrese de que los dispositivos disponen de conectividad a Internet.

Pasos

1. Copie y pegue el instalador de SupportAssist (**SupportAssist.zip**) y el instalador del agente de SupportAssist (**SupportAssistAgent.exe**) en cada dispositivo que desee implementar.
2. Después de copiar el archivo **SupportAssist.zip**, asegúrese de descomprimir o extraer el contenido del archivo en la misma carpeta.
3. En cada dispositivo, ejecute el el símbolo del sistema como un administrador, vaya a la carpeta en la que ha copiado los archivos del instalador y ejecute los siguientes comandos:

- `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"`

  Por ejemplo: `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"`
- `Setup.exe –answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"`

  Por ejemplo: `Setup.exe –answerfilepath "\\<common network location name>\SupportAssistConfig.xml"`

SupportAssist y el agente de SupportAssist se implementan automáticamente en segundo plano.

Modificación de un archivo de respuesta existente

Si desea cambiar los valores de configuración de SupportAssist Agent distribuidos en varios dispositivos, puede actualizar la información en el archivo de respuesta existente. Por ejemplo, si desea actualizar la información de contacto o los detalles de envío, puede modificar el archivo de respuesta existente. Después de modificar y guardar el archivo de respuesta, la configuración editada se actualiza automáticamente en todos los dispositivos.

Requisitos previos

- Asegúrese de que se puede acceder a la ubicación del recurso compartido de red común y que ha seleccionado la opción **Actualización automática** en el asistente del **Administrador de configuración de Dell SupportAssist**.
- Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo con derechos de administrador de Microsoft Windows.
- Asegúrese de que puede acceder al archivo de respuesta existente.
- Asegúrese de que el dispositivo dispone de conectividad a Internet.

Pasos

1. Presione la tecla con el <logotipo de Windows> y escriba `cmd` en la barra de búsqueda.

   El menú de inicio muestra resultados coincidentes.
2. Haga clic con el botón derecho del mouse en el menú del símbolo del sistema y, a continuación, haga clic en **Ejecutar como administrador**.

   Aparece la ventana del **Símbolo del sistema**.
3. Realice uno de los pasos siguientes:
   - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 32 bits: escriba `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
   - Si el dispositivo está ejecutando un sistema operativo de 64 bits: escriba `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` y presione <Intro>.
4. Escriba `SupportAssist.exe CORPIT` y presione <Intro>.

   Se muestra el **Asistente del administrador de configuración de Dell SupportAssist**.
5. Haga clic en **Siguiente**.

   Se abre la página **Contrato de licencia**.
6. Lea el contrato de licencia y, a continuación, seleccione **Permito que mi sistema reciba estas actualizaciones y alertas**. Lea los detalles de uso compartido de la información del sistema de Dell y, a continuación, seleccione **Permito que Dell recopile la etiqueta de servicio y otros datos de uso del sistema como se describe arriba** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

   Se muestra la página **Tipo de instalación de archivo de respuesta**.
7. Si desea que SupportAssist actualice automáticamente la configuración en todos los dispositivos cuando modifique el archivo de respuesta, seleccione **Actualización automática de los valores de configuración**.

8. Seleccione la frecuencia preferida para actualizar el archivo de respuesta.

   Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente**, **Trimestralmente**. De manera predeterminada, se selecciona **Semanalmente**.

9. Seleccione **Modificar archivo de respuesta existente** y, a continuación, haga clic en **Examinar**.
10. Examine la ubicación de la red común que tenga el archivo de respuesta y haga clic en **Aceptar**. A continuación, haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Enlace TechDirect y SupportAssist**.

    NOTA: Dell TechDirect es un portal en línea que le ayuda a administrar la asistencia técnica y las alertas de sustitución de piezas generadas por SupportAssist para equipos y tabletas.

    NOTA: Las credenciales de inicio de sesión de la dirección de correo electrónico y la contraseña para SupportAssist (en el archivo de respuesta), Dell My Account y TechDirect deben coincidir.

11. Seleccione la opción **Inicie sesión y utilice Dell My Account existente vinculada a una cuenta TechDirect** y haga clic en **Siguiente**.

    La **página Inicio de sesión de la cuenta de Dell** se muestra en una nueva ventana.

12. Escriba las credenciales de inicio de sesión de Dell My Account y haga clic en **Iniciar sesión.**

    Se abrirá la página **Información de contacto**.

13. Escriba los detalles de contacto de su empresa para la recepción de notificaciones y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Información de envío**.

14. Escriba las direcciones a las que desea que se envíen las piezas y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Valores de configuración**.

15. Para detectar problemas, seleccione la frecuencia preferida del análisis del hardware. Las opciones disponibles son **Semanalmente**, **Mensualmente** y **Trimestralmente**.
16. Seleccione un programa para ejecutar el análisis del hardware y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Valores de configuración (Continuación)**.

17. En la sección **Configuración de proxy**, seleccione una de las opciones siguientes:
    - **Conectarse a la configuración predeterminada**: para conectarse a Internet mediante la configuración predeterminada del sistema.
    - **Conectarse directamente**: para conectarse a Internet directamente, aunque es posible que normalmente se conecte a Internet a través de un servidor proxy.
    - **Configurar manualmente**: para configurar los detalles de proxy en el agente Dell SupportAssist.

    Si ha seleccionado la opción **Configuración manualmente**, escriba la dirección IP del servidor proxy, el puerto, el nombre de usuario y la contraseña en los campos apropiados.

18. Haga clic en **Siguiente**.

    Se muestra la página **Resumen**. También puede ver la ubicación donde se ha guardado el archivo de respuesta.

Siguientes pasos

Asegúrese de que la ubicación del recurso compartido de red común es accesible para todos los dispositivos. El archivo de respuesta modificado se actualiza automáticamente en todos los dispositivos en función de los valores de configuración de la actualización automática seleccionada.

3

Supervisión de alertas mediante Dell TechDirect

El portal en línea Dell TechDirect le ofrece la posibilidad de que las alertas de SupportAssist informen a una ubicación central para que usted las administre. Este capítulo proporciona información sobre las características básicas para recibir las alertas y realizar acciones al respecto.

Configuración de reglas de alerta

Puede configurar reglas para determinar cómo se administran las alertas creadas por SupportAssist mediante el portal TechDirect. Por ejemplo, puede elegir reenviar automáticamente todas las alertas al soporte técnico de Dell o tener las alertas en la cola de alertas de SupportAssist para que su equipo de asistencia las revise y determine si la alerta debería reenviarse a Dell.

Requisitos previos
Asegúrese de que está conectado al portal TechDirect como administrador.

Pasos

1. Vaya a TechDirect.com

   Se muestra la página de aterrizaje del portal TechDirect.
2. En el panel **Alertas de SupportAssist**, haga clic en el enlace *** Basado en reglas de alerta**.

   Aparece la ventana **Alertas de de SupportAssist**.
3. En el campo **Período de alertas de notificación de inactividad**, escriba la duración necesaria.
4. Para la opción **Envío automático de todas las alertas de envío a Dell**, seleccione una de las siguientes opciones:
   - Seleccione **Sí** para reenviar directamente todas las alertas de envío de piezas a Dell.
   - Seleccione **No**, para enviar todas las alertas de envío de piezas a la cola de alertas de SupportAssist de su empresa para su revisión por parte del equipo de asistencia para determinar si la alerta debería reenviarse a Dell.
5. Para la opción de **Solicitudes de casos de asistencia técnica automatizada**, seleccione una de las siguientes opciones:
   - Seleccione **Sí** para reenviar directamente todas las alertas de asistencia técnica a Dell.
   - Seleccione **No**, para enviar todas las alertas de asistencia técnica a la cola de alertas de SupportAssist de su empresa para su revisión por parte del equipo de asistencia para determinar si la alerta debería reenviarse a Dell.
6. Seleccione la rama, la relación y la zona horaria predeterminadas.
7. Haga clic en **Guardar las reglas de las alertas**.

Visualización de alertas SupportAssist

En sistemas configurados con un archivo de respuesta, cuando SupportAssist detecta un problema, se crea automáticamente una alerta en TechDirect. La información siguiente asume que ya ha registrado a

su empresa en TechDirect y ha utilizado inicios de sesión comunes y credenciales de contraseña en su archivo de respuesta de SupportAssist, en Dell My Account y la configuración de cuenta de TechDirect.

1. Vaya a TechDirect.com
   Se muestra la página de aterrizaje del portal TechDirect.
2. Haga clic en **Iniciar sesión**.
3. Escriba sus credenciales TechDirect y haga clic en **Enviar**.
   Se muestra su **Panel** TechDirect.
4. Realice uno de los pasos siguientes:
   - Haga clic en **Mi Servicios** y, a continuación, haga clic en **Alertas de SupportAssist**.
   - En el panel **Alertas de SupportAssist**, haga clic en el enlace **Vista detallada**.

     NOTA: En la vista predeterminada, el panel **Alertas de SupportAssist** aparece en la parte inferior de la página del **Panel**. Puede mover el panel **Alertas de SupportAssist** a cualquier ubicación según su preferencia.

   se muestra la página **Alertas de SupportAssist**.

Alertas de SupportAssist

Puede ver detalles acerca de las alertas generadas por SupportAssist a través del portal TechDirect. En la siguiente tabla se describen los detalles que se muestran en la página **Alertas de SupportAssist**.

Tabla 1. Detalles de alerta

Name	Descripción
Etiqueta de servicio	Muestra el identificador exclusivo del dispositivo que notifica un problema.
Número de alertas	Muestra el número de solicitud de asistencia exclusivo asignado a la alerta y al que puede hacer referencia al comunicarse con la asistencia técnica de Dell.
Tipo de alerta	Muestra el tipo de alerta: • **Asistencia técnica** • **Envío**
Notas	Muestra los detalles sobre el problema detectado y la información de error para la investigación.
Crear sellado de tiempo	Muestra la fecha y la hora en que se creó la alerta en TechDirect.
Hora de la última actividad	Muestra la fecha y hora de la última acción realizada por el usuario técnico o el administrador del cliente.
Status	Muestra el estado de la alerta: • **Desasignado**: ningún usuario técnico del cliente tiene propiedad • **Asignado**: un usuario técnico del cliente tiene propiedad

Name	Descripción
	• **Ha fallado el envío**: ha fallado el intento de envío a Dell por algún motivo
Acciones	Haga clic en para ver las acciones disponibles para la alerta. Los usuarios técnicos pueden: • Responsabilizarse de la alerta • Actualizar los detalles de la alerta • Cerrar la alerta • Reenviar la alerta a Dell Los Administradores pueden realizar todas las acciones disponibles para los usuarios técnicos. Los administradores también tienen la capacidad de asignar una alerta a uno de sus usuarios técnicos.
Owner (Propietario)	Muestra el usuario técnico que es actualmente el propietario de una alerta. NOTA: El campo **Propietario** no se muestra en la vista predeterminada. Puede seleccionar el campo **Propietario** a través del enlace **Preferencias de la columna**.

Acciones de alerta de SupportAssist

Puede llevar a cabo acciones sobre las alertas creadas por SupportAssist a través del portal TechDirect. En la siguiente tabla se describen las acciones disponibles para las alertas creadas por SupportAssist.

Tabla 2. Acciones de alerta

Tipo de cuenta de TechDirect	Acciones disponibles	Descripción
Usuarios técnico y administrador	**Hágase responsable**	Los usuarios técnicos individuales bajo una cuenta de TechDirect verán las alertas de SupportAssist cuando lleguen. Un usuario técnico puede hacerse cargo de una alerta. Los usuarios técnicos no pueden reasignar alertas, solo puede hacerlo el administrador TechDirect para la cuenta.
	Actualizar	Muestra la página **Detalles** que le permite agregar una nota o un archivo adjunto sobre la alerta.
	Cerrar alerta	Cierra la alerta. Tanto el usuario como Dell no podrá realizar ninguna otra acción sobre la alerta.
	Enviar a Dell	Envía la solicitud de servicio a la Asistencia técnica de Dell. Puede continuar supervisando el

Tipo de cuenta de TechDirect	Acciones disponibles	Descripción
		progreso desde las páginas de **Asistencia técnica** o **Resumen de envíos** en TechDirect.
Administrador	**Asignar propiedad**	Asigna un usuario técnico, como propietario de una alerta. También se puede utilizar para reasignar a otro usuario técnico.

4

Preguntas frecuentes

Los valores de configuración no se actualizan en los dispositivos implementados. ¿Qué se debe hacer?

- Asegúrese de que los archivos de respuesta **SupportAssistAgentConfig.xml** y **SupportAssistConfig.xml** están disponibles en la ubicación del recurso compartido de red común accesible desde los dispositivos implementados.
- Asegúrese de que la ruta de acceso a la ubicación del recurso compartido de red común es correcta.
- Compruebe si la ubicación del recurso compartido de red común está protegida por contraseña.
- Compruebe si la contraseña para la ubicación del recurso compartido de red común se ha modificado.

¿Puedo modificar los valores de configuración si no he seleccionado la opción Actualizar automáticamente los valores de configuración en el tipo de configuración de archivo de respuesta?

No, solo el administrador tiene los permisos necesarios para modificar los valores de configuración e implementar el archivo de respuesta actualizado en varios dispositivos.

¿Cómo puedo programar un análisis de hardware?

Para programar un análisis del hardware:

1. Haga clic en el icono **Configuración** en la interfaz de usuario de SupportAssist.
2. En la página **Configuración de SupportAssist**, haga clic en **Comprobación**.
3. En la sección de **Análisis de hardware programado**, seleccione **Semanalmente**, **Mensualmente** o **Trimestralmente**.

Se ha descargado e instalado SupportAssist, pero el agente SupportAssist no se instala automáticamente. ¿Cómo puedo descargar e instalar el agente SupportAssist?

Si el agente de SupportAssist no se ha descargado e instalado automáticamente, SupportAssist le notifica sobrela falta de disponibilidad del agente Dell SupportAssist. Para descargar e instalar el agente de SupportAssist de forma manual, haga clic en la notificación SupportAssist. Para obtener más detalles acerca de la instalación manual del agente de SupportAssist, consulte Instalación del agente de SupportAssist.